

TESIS

**DETERMINASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS
KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN
ANAK AISYIYAH BANGKALAN**



Abd. Hamid

20232882022

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2026**

TESIS

**DETERMINASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS
KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN
ANAK AISYIYAH BANGKALAN**



Abd. Hamid

20232882022

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul **DETERMINASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AISYIYAH BANGKALAN** yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **Abd Hamid**. NIM : **20232882022** telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya untuk diajukan dalam Ujian Sidang Akhir Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 16 Maret 2026

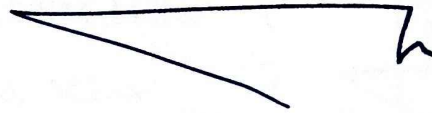
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



(Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes)
NIP. 1974.1229.2005.01.2.001



(Dr. dr. Rachmad Cahyadi, M.Kes)
NIP. 012.09.1.1980.24.379

Menganalisis,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit







(Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M. Kes)
NIP. 1974.1229.2005.01.2.001


PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Akhir Tesis
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)
Pada Tanggal 16 Maret 2026

TIM PENGUJI SIDANG AKHIR TESIS

- Penguji I** : dr. Musa Ghufron, MMR ()
- Penguji II** : Prof. Dr. Pipit Festi W.,S.KM.,M.Kes ()
- Penguji III** : Dr. dr. Rachmad Cahyadi, M.Kes ()
- Penguji IV** : Asri, S.Kep., Ns., MNS., Ph.D ()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surabaya


dr. Laili Irfana, Sp. S
NIP: 012.09.1.1981.15.156

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Abd. Hamid

NIM : 20232882022

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Alamat : Jl Raya Kowel, Kowel, Pamekasan

No. Telp : 085204242462

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya atau di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi-sanksi lainnya sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 16 Maret 2026

Yang menyatakan,



Abd. Hamid

NIM. 20232882022

PANITIA PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Telah diuji pada Ujian Akhir Tesis

Tanggal : 16 Maret 2026

Ketua : dr. Musa Ghufron, MMR
Anggota : Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes
: Dr. dr. Rachmad Cahyadi, M.Kes
: Asri, S.Kep., Ns., MNS., Ph.D

Ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surabaya
Nomor: Nomor SK
Tanggal: Tanggal SK diterbitkan

**DETERMINASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS
KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN
ANAK AISYIYAH BANGKALAN**

TESIS

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister Dalam Program Studi Magister
Administrasi Rumah Sakit
Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya Untuk
dipertahankan di hadapan
Panitia Penguji Ujian Akhir Tesis
Hari : Senin
Tanggal : 16 Maret 2026
Pukul : 13.00 WIB

OLEH :
Abd. Hamid
20232882022

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2026**

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “Determinasi Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan” sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka menyelesaikan Program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya dapat diselesaikan.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes selaku Pembimbing I dan Dr. dr. Rachmad Cahyadi, M.Kes selaku Pembimbing II yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, saran, serta waktu dan tenaga yang sangat berharga dalam penyusunan tesis ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik.

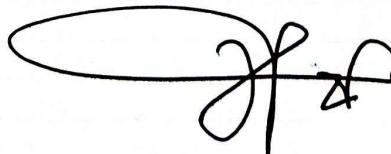
Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., FISQua selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu dr. Laily Irfana, Sp. S selaku Dekan, dr. Nurma Yuliyanasari, M. Si selaku Wakil Dekan I, Dr. Musa Ghufon, MMR selaku Wakil Dekan II Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Pipit Festi W, S.KM., M. Kes selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Dr. Annisa Nurida, M.Kes yang telah membimbing dan mendampingi saya sejak awal perkuliahan hingga akhir masa studi.
5. Bapak dr. Musa Ghufon, MMR, atas kesediannya menjadi penguji serta atas waktu dan masukan berharga yang telah diberikan.
6. Bapak Asri, S.Kep., Ns., MNS., Ph.D atas kesediannya menjadi penguji

serta atas waktu dan masukan berharga yang telah diberikan.

7. Staf Pengajar di Program Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, atas ilmu, wawasan, dan inspirasi yang telah diberikan selama proses pembelajaran.
8. Staf Pengelola Program Studi yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan pelayanan akademik selama saya menjalani pendidikan.
9. Terimakasih kepada pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan yang telah memberikan ijin dan suport dalam melakukan penelitian tesis saya.
10. Terimakasih kepada kedua orang tua, istri, dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materiil, spiritual kepada saya selama kuliah sehingga bisa menyelesaikan tesis.
11. Terimakasih kepada Ayahanda Pimpinan Daerah Muhammadiyah Pamekasan, Ibunda Pimpinan Daerah Aisyah Pamekasan, temen-temen seperjuangan Angkatan Muda Muhammadiyah dan rekan-rekan mahasiswa angkatan pertama Program Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, atas kebersamaan, semangat, dan kerja sama yang begitu berharga selama masa perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.
12. Terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulisan tesis ini.

Surabaya, 16 Maret 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by several smaller, fluid strokes.

Abd. Hamid

DAFTAR ISI

	Halaman
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan Orisinalitas.....	v
Panitia Penguji Ujian Akhir Tesis.....	vi
Halaman Persyaratan Gelar.....	vii
Ucapan Terima Kasih.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Daftar Singkatan.....	xiv
Ringkasan.....	xvi
<i>Summary</i>	xviii
Abstrak.....	xx
<i>Abstract</i>	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.4.1 Tujuan umum.....	12
1.4.2 Tujuan khusus.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
2.2 Demografi Pasien.....	20
2.2.1 Definisi Demografi Pasien.....	20
2.2.2 Faktor Demografi Pasien.....	20
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.2 Faktor yang Mempengarui Loyalitas Pelanggan.....	23
2.4 Intensitas Kunjungan Pasien.....	23
2.5 Model Servqual.....	24
2.7 Model Perilaku.....	26
2.8 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	28
3.1 Kerangka Konseptual.....	28
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	28
3.3 Variabel Penelitian.....	29

3.4	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB IV METODE PENELITIAN		32
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	32
4.1.1	Jenis Penelitian	32
4.1.2	Rancangan Penelitian.....	32
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.2.1	Lokasi Penelitian	33
4.2.2	Waktu Penelitian	33
4.3	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
4.3.1	Populasi.....	34
4.3.2	Sampel	35
4.3.4	Teknik pengambilan sampel	36
4.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	36
4.4.1	Variabel Penelitian.....	36
4.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	37
4.5	Prosedur Pengambilan Data dan Instrumen Penelitian	38
4.6	Kerangka Operasional.....	39
4.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data	40
4.7.1	Teknik Pengumpulan Data	40
4.7.2	Teknik Analisi Data	40
BAB V HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....		43
5.1	Deskripsi Responden Penelitian.....	43
5.1.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	43
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	44
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pembiayaan	45
5.2	Uji Kualitas Data.....	51
5.2.1	Uji Validitas	51
5.2.2	Uji Realibilitas.....	53
5.3	Uji Asumsi Klasik	54
5.3.1	Uji Normalitas	54
5.3.2	Uji Multikolinearitas	55
5.3.3	Uji Homoskedastisitas	55
5.3.4	Uji Koefisien Korelasi.....	56
5.3.5	Uji F.....	56
5.3.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
BAB VI PEMBAHASAN.....		61
6.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Intensitas Kunjungan Pasien ..	61
6.2	Pengaruh Sosiodemografi Terhadap Intensitas Kunjungan Pasien	62
6.3	Pengaruh Kualitas Layanan dan Sosiodemografi Terhadap Intensitas Kunjungan Pasien Secara Simultan	63
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		65
7.1	Kesimpulan.....	65
7.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4. 2 Skala Likert.....	43
Tabel 4. 3 Kuisisioner Penelitian	43
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	48
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	49
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pembiayaan.....	50
Tabel 5. 4 Ringkasan Hasil Analisis Deskriptif	51
Tabel 5. 5 Ringkasan Karakteristik Responden	54
Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitasi.....	56
Tabel 5. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 5. 8 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 5. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 5. 10 Hasil Uji Homoskedastisitas	60
Tabel 5. 11 Hasil Uji Koefisien Korelasi	60
Tabel 5. 12 Hasil Uji Kelayakan Model.....	61
Tabel 5. 13 Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 5. 14 Hasil Uji hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Kerangka Operasional.....	39
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	48
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	49
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pembiayaan.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian	71
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian	72
Lampiran 3 Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian	73
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian	74
Lampiran 5 Hasil Analisis Statistik	80
Lampiran 6 Dokumen Pengambilan Data	104

DAFTAR SINGKATAN

ANC	: <i>Antenatal Care</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CI	: <i>Confidence Interval</i> (Selang Kepercayaan)
H ₀	: Hipotesis Nol
H _a	: Hipotesis Alternatif
ICD	: <i>International Classification of Diseases</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
KB	: Keluarga Berencana
Kemkes	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
MOH	: <i>Ministry of Health</i> (Kementerian Kesehatan)
OR	: <i>Odds Ratio</i>
PLS	: <i>Partial Least Squares</i>
PNC	: <i>Postnatal Care</i>
R ²	: Koefisien Determinasi
RR	: <i>Relative Risk</i>
RS	: Rumah Sakit
RSIA	: Rumah Sakit Ibu dan Anak
SD	: Standar Deviasi
SEM	: <i>Structural Equation Modeling</i>
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
WHO	: <i>World Health Organization</i>
β	: Koefisien Regresi

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi intensitas kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aisyiyah Bangkalan. Tesis ini mengidentifikasi bahwa RSIA Aisyiyah Bangkalan menghadapi tantangan signifikan terkait stagnasi infrastruktur fisik dan keterbatasan sumber daya manusia, yang berpotensi menghambat perkembangan dan daya saingnya. Meskipun demikian, kerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2024 telah menghasilkan peningkatan kunjungan pasien yang substansial, terutama pada layanan rawat jalan.

Menggunakan metodologi kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan, yang diukur melalui lima dimensi model SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), serta faktor sosiodemografi pasien (meliputi tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, lokasi tempat tinggal, dan kepercayaan) terhadap intensitas kunjungan pasien rawat jalan. Analisis data menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas kunjungan (koefisien regresi 0,501, $p < 0,05$). Demikian pula, faktor sosiodemografi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan (koefisien regresi 0,726, $p < 0,05$), bahkan terbukti lebih dominan dibandingkan kualitas layanan.

Hal ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas (jarak) dan jaminan pembiayaan (BPJS) menjadi penentu utama frekuensi kunjungan pasien. Secara simultan, kedua variabel independen ini mampu menjelaskan 77,5% variasi

intensitas kunjungan pasien ($R^2 = 0,775$), sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kesimpulannya, kualitas layanan dan faktor sosiodemografi merupakan determinan penting bagi intensitas kunjungan pasien, dengan sosiodemografi memegang peranan kunci. Tesis ini memberikan rekomendasi kepada RSIA Aisyiyah Bangkalan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, mengoptimalkan alur BPJS, serta mengembangkan strategi aksesibilitas, sekaligus menyarankan penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi variabel lain dan menggunakan metode kualitatif

SUMMARY

This study aims to analyze the factors influencing the intensity of outpatient visits at Aisyiyah Mother and Child Hospital (RSIA Aisyiyah) in Bangkalan. The thesis identifies that RSIA Aisyiyah Bangkalan faces significant challenges related to stagnating physical infrastructure and limited human resources, which may hinder its development and competitiveness. Nevertheless, collaboration with BPJS Kesehatan since 2024 has resulted in a substantial increase in patient visits, particularly in outpatient services.

Using a quantitative methodology with a cross-sectional design, this study examines the effect of service quality—measured through the five dimensions of the SERVQUAL model (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy)—as well as patients' sociodemographic factors (including education level, occupation, income, place of residence, and trust) on the intensity of outpatient visits. Data analysis using multiple linear regression shows that service quality has a positive and significant effect on visit intensity (regression coefficient 0.501, $p < 0.05$). Similarly, sociodemographic factors also demonstrate a positive and significant effect (regression coefficient 0.726, $p < 0.05$), and are proven to be more dominant than service quality.

This indicates that accessibility (distance) and financial coverage (BPJS) are the main determinants of patient visit frequency. Simultaneously, these two independent variables explain 77.5% of the variation in patient visit intensity ($R^2 = 0.775$), while the remaining proportion is influenced by other unexamined factors.

In conclusion, service quality and sociodemographic factors are important determinants of patient visit intensity, with sociodemographic factors playing a key role. This thesis recommends that RSIA Aisyiyah Bangkalan continue improving service quality, optimize BPJS service processes, and develop accessibility strategies, while also suggesting further research to explore additional variables and apply qualitative methods.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan faktor sosiodemografi terhadap intensitas kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aisyiyah Bangkalan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif observasional analitik melalui desain *cross-sectional*, studi ini melibatkan 90 pasien rawat jalan sebagai sampel yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengukuran variabel dilakukan melalui kuesioner yang mengadaptasi model SERVQUAL untuk kualitas layanan dan mengumpulkan data demografi responden.

Analisis data menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas kunjungan pasien ($\beta = 0,501$; $p < 0,05$). Selain itu, faktor sosiodemografi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas kunjungan ($\beta = 0,726$; $p < 0,05$), dengan dampak yang lebih dominan dibandingkan kualitas layanan, terutama dipengaruhi oleh aksesibilitas dan jaminan pembiayaan. Analisis simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan faktor sosiodemografi secara bersama-sama mampu menjelaskan 77,5% variasi intensitas kunjungan pasien ($R^2 = 0,775$).

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan dan faktor sosiodemografi merupakan determinan penting bagi intensitas kunjungan pasien rawat jalan, dengan faktor sosiodemografi menjadi penentu yang lebih kuat. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya sinergi antara pelayanan yang baik dan

karakteristik demografis pasien untuk meningkatkan loyalitas dan frekuensi kunjungan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Sosiodemografi, Intensitas Kunjungan, Rumah Sakit Ibu dan Anak

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and sociodemographic factors on the intensity of outpatient visits at Aisyiyah Mother and Child Hospital (RSIA Aisyiyah) in Bangkalan. Using a quantitative observational analytic approach with a cross-sectional design, this study involved 90 outpatient respondents selected through accidental sampling. Variable measurement was conducted using a questionnaire adapted from the SERVQUAL model for service quality and by collecting respondents' demographic data.

Data analysis using multiple linear regression shows that service quality has a positive and significant effect on patient visit intensity ($\beta = 0.501$; $p < 0.05$). In addition, sociodemographic factors also have a positive and significant effect on visit intensity ($\beta = 0.726$; $p < 0.05$), with a more dominant influence compared to service quality, particularly driven by accessibility and financial coverage. Simultaneous analysis indicates that service quality and sociodemographic factors together explain 77.5% of the variation in patient visit intensity ($R^2 = 0.775$).

The main conclusion of this study is that service quality and sociodemographic factors are important determinants of outpatient visit intensity, with sociodemographic factors being the stronger predictor. These findings highlight the importance of synergy between high-quality healthcare services and patient demographic characteristics in increasing patient loyalty and visit frequency.

Keywords: *Service Quality, Sociodemographic Factors, Visit Intensity, Mother and Child Hospital*